

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Sejarah Umum PT Jasa Marga (Persero) Tbk**

Jasa Marga merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang penyelenggara jasa jalan tol. Menurut Laporan Tahunan Jasa Marga Tahun 2016, perusahaan ini didirikan untuk menumbuhkan perekonomian Indonesia. PT Jasa Marga (Persero) Tbk dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 04 tahun 1978 tentang Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia dalam pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) di bidang pengelolaan, pemeliharaan, dan pengadaan jaringan jalan tol, serta ketentuan-ketentuan pengusahaannya.

Jasa Marga didirikan berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 Maret 1978, dengan nama PT Jasa Marga (*Indonesia Highway Corporation*). Kemudian nama tersebut diubah kembali berdasarkan Akta No. 187 tanggal 19 Mei 1981 menjadi PT Jasa Marga (Persero). Kedua akta tersebut dibuat di hadapan notaris Kartini Muljadi, SH di Jakarta.

Pada awal didirikan, Jasa Marga tidak hanya berperan sebagai operator tetapi juga bertanggung jawab sebagai otoritas jalan tol di Indonesia. Sampai tahun 1987, Jasa Marga merupakan satu-satunya perusahaan penyelenggara jalan tol di Indonesia yang dibiayai oleh pemerintah dalam pengembangan perusahaan. Dana pengembangan tersebut berasal dari pinjaman luar negeri serta penerbitan obligasi Jasa Marga.

Sebagai jalan tol pertama di Indonesia yang dioperasikan oleh Perseroan, Jalan Tol Jagorawi (Jakarta-Bogor-Ciawi) merupakan sebuah tonggak sejarah bagi perkembangan industri jalan tol di Indonesia yang mulai dioperasikan sejak tahun 1978.

Pada akhir dekade 1980-an, pihak swasta mulai dilibatkan oleh Pemerintah Indonesia untuk berpartisipasi dalam pembangunan jalan tol melalui mekanisme *Build, Operate, and Transfer* (BOT). Pada tahun 1990-an, Jasa Marga memiliki peran lebih sebagai lembaga otoritas yang memfasilitasi investor-investor swasta yang sebagian besar ternyata malah gagal mewujudkan proyeknya. Beberapa jalan tol yang diambil alih oleh Jasa Marga, yaitu JORR (*Jakarta Outer Ring Road*) dan Cipularang.

Namun, pada akhirnya terjadi perubahan mekanisme bisnis jalan tol di Indonesia, yaitu dibentuknya Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) sebagai regulator industri jalan tol di Indonesia, serta adanya penetapan tarif tol oleh Menteri Pekerjaan Umum dengan penyesuaian setiap dua tahun. Hal tersebut terjadi setelah diterbitkannya Undang-Undang No. 38 tahun 2004 tentang Jalan serta terbitnya Peraturan Pemerintah No. 15 yang mengatur lebih rinci tentang jalan tol.

Dengan demikian, peran otorisator jalan tol dikembalikan kepada pemerintah. Hasilnya, Jasa Marga melakukan fungsi sepenuhnya sebagai perusahaan pengembang dan operator jalan tol yang akan mendapatkan izin penyelenggaraan tol dari Pemerintah Indonesia.

Jalan tol pertama di Indonesia yang mulai beroperasi ialah Jagorawi. Jasa Marga Jagorawi merupakan Cabang PT Jasa Marga (Persero) Tbk yang bergerak di bidang pengoperasian jalan bebas hambatan atau jalan tol sebagai alternatif dari jalan arteri yang ada. Jalan Tol Jagorawi juga merupakan jalan tol pertama di Indonesia yang didirikan pada tanggal 1 Maret 1978 bersamaan dengan berdirinya PT Jasa Marga (Persero) Tbk sebagai BUMN penyelenggara jalan tol di Indonesia.

Sejak tahun 1978, Jasa Marga telah dua kali melakukan perubahan logo, yaitu pada tahun 1993 dan 2007. Logo perusahaan yang ditampilkan pada gambar II.1 telah digunakan sejak tahun 2007. Logo ini memperlihatkan perubahan yang merupakan cerminan atas komitmen yang kuat untuk tumbuh menjadi perusahaan yang memiliki citra sebagai pemimpin, modern, dan profesional di industrinya.



**Gambar II.1 Logo Perusahaan**

*Sumber: [jasamarga.com](http://jasamarga.com)*

Konfigurasi jalan yang membentuk huruf "J" adalah sebuah cermin dari perjalanan historis perusahaan, serta mencitrakan Jasa Marga yang semakin dinamis. Warna biru dan kuning pada logo mencerminkan harapan dan masa depan, serta semangat dan komitmen. Bola berwarna biru menunjukkan bahwa Jasa Marga menuju perusahaan yang memiliki standar global.

PT Jasa Marga (Persero) Tbk memiliki visi, misi, dan tata nilai perusahaan, antara lain sebagai berikut.

### **Visi Perusahaan**

Visi Tahun 2017:

“Menjadi Perusahaan Pengembang dan Operator Jalan Tol Terkemuka di Indonesia”

Visi Tahun 2022:

“Menjadi Salah Satu Perusahaan Terkemuka di Indonesia”

### **Misi Perusahaan**

1. Mewujudkan Percepatan Pembangunan Jalan Tol.
2. Menyediakan Jalan Tol yang Efisien dan Andal.
3. Meningkatkan Kelancaran Distribusi Barang dan Jasa.

### **Tata Nilai Perusahaan**

#### **1. JUJUR**

Jasa Marga dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu JUJUR, adil, transparan, dan bebas dari benturan kepentingan.

#### **2. SIGAP**

Jasa Marga SIGAP melayani pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya dengan bertindak peduli dan proaktif serta tetap mengedepankan kehati-hatian.

### 3. MUMPUNI

Jasa Marga MUMPUNI dalam bekerja atas dasar kompetensi, konsisten, dan inovatif.

### 4. RESPEK

Jasa Marga RESPEK terhadap pemangku kepentingan dalam bersinergi mencapai prestasi.

Dalam situs resmi PT Jasa Marga (Persero) Tbk, yaitu [jasamarga.com](http://jasamarga.com), tercantum beberapa penghargaan dan pencapaian yang telah diraih oleh perusahaan dalam beberapa tahun terakhir, antara lain sebagai berikut.

1. *Contact Center Service Excellence Award (CCSEA) 2016 kategori Public Service* dengan nilai 89.729 atau predikat *Excellent* untuk kelima kalinya.
2. *Annual Report Award 2016. Peringkat I dalam acara Annual Report Award (ARA) 2015 untuk kategori BUMN Non Keuangan Listed.*
3. *GCG Award 2016 Indonesia Most Trusted Companies kategori Most Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index (CGPI) Score 85.81.*
4. *GCG Award 2015 Indonesia kategori Most Trusted Company Based on Investors and Analysts's Assessment Survey.*
5. *The 8<sup>th</sup> IICD Corporate Governance Conference And Award category: The Best Non Financial Sector.*
6. *The 8<sup>th</sup> IICD Corporate Governance Conference And Award category: Top 50 Public Listed Company.*

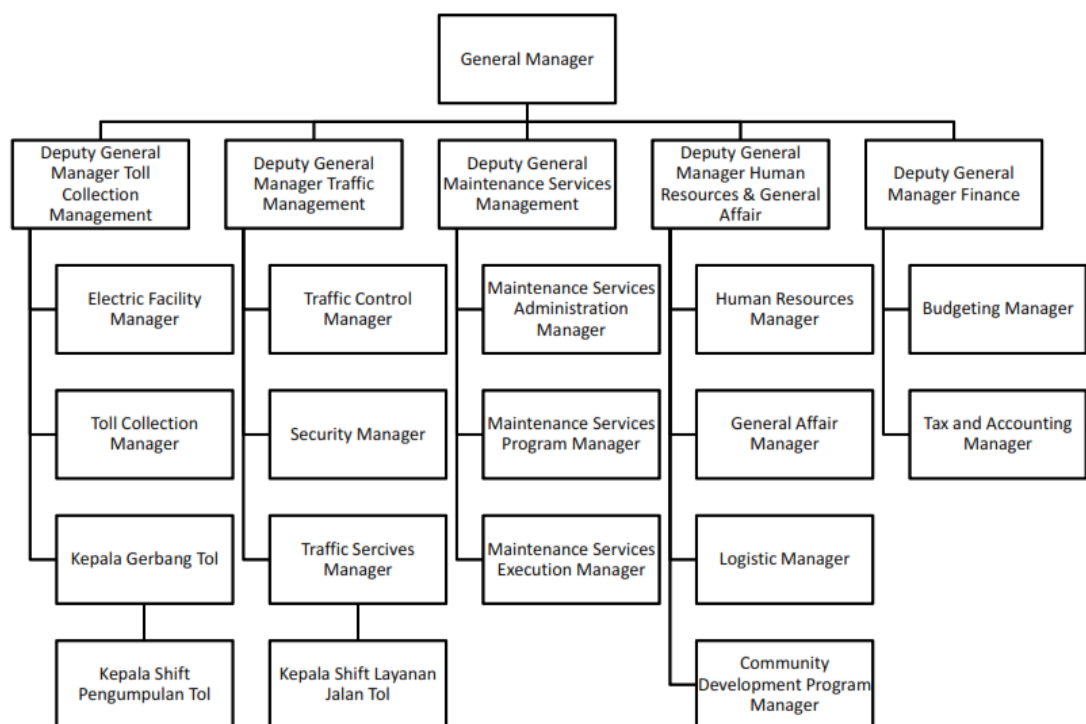
7. *Green Company & Sri Kehati Appreciation 2015 The Best Companies 2015 Sri-Kehati Index.*
8. *Indonesia Green Award 2016* Kategori: Mempelopori Pencegahan Polusi.
9. *Indonesia Green Award 2016* Kategori: Mengembangkan Pengolahan Sampah Terpadu.
10. *Anugerah BUMN 2016: Percepatan Infrastruktur terbaik Kategori BUMN.*
11. *Corporate Image Award 2016 for The Toll Road Infrastructure category.*
12. *Services Quality Award 2016.* Kategori *Toll Road* dengan predikat Golden ke 1 Nasional.
13. *Indonesia's Top 100 Most Valuable Brands 2016: Brand Finance plc is ranked 37<sup>th</sup> in Most Valuable Indonesian Brands 2016 with US\$ 95 Million Brand Value & AA Brand Rating.*
14. *Social Business Innovation Award 2016 category: Toll Road Infrastructure* “Program Pemberdayaan Lingkungan Bersih”.
15. PT Jasa Marga (Persero) Tbk sebagai salah satu dari 40 (empat puluh) Emiten terbaik pilihan Analisis tahun 2016.
16. *Nusantara CSR Awards 2016* kategori: Pelindungan dan Perbaikan Lingkungan.

## **B. Struktur Organisasi**

PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi berada di bawah Direktur Operasi II bersama Divisi *Operation Management* dan Divisi

*Maintenance* dalam struktur organisasi PT Jasa Marga (Persero) Tbk yang terlampir dalam lampiran 11 halaman 63.

Jasa Marga Kantor Cabang Jagorawi dipimpin oleh seorang *General Manager*, serta terdiri dari lima departemen yang masing-masing dipimpin oleh *Deputy General Manager*. Struktur organisasi Jasa Marga Kantor Cabang Jagorawi tersebut diilustrasikan pada Gambar II.2 di bawah ini.



**Gambar II.2 Struktur Organisasi**

*Sumber: Laporan Tahunan Jasa Marga Kantor Cabang Jagorawi tahun 2016*

Adapun fungsi dan tugas dari masing-masing bagian dan departemen adalah sebagai berikut.

### 1. *General Manager*

*General Manager* PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi bertugas untuk mengelola semua departemen, yaitu pengelolaan sumber

daya manusia, pelayanan umum, keuangan, operasional pengumpulan tol, pelayanan lalu lintas, keamanan ketertiban, dan pemeliharaan jalan tol beserta sarana pendukungnya, dengan memperhatikan sistem, prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar manajemen cabang dapat memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

*General Manager* bertanggung jawab atas terciptanya kondisi jalan tol yang aman, tertib, lancar dan tersedianya sarana pendukung kegiatan operasional cabang.

## **2. Deputy General Manager Toll Collection Management**

*Deputy General Manager Toll Collection Management* bertugas untuk melaksanakan kegiatan pengendalian operasional pengumpulan tol dalam berbagai bidang sesuai dengan tata laksana prosedur operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

### **a. Electric Facility Manager**

*Electric Facility Manager* bertugas untuk melakukan kegiatan pemantauan ruas tol melalui CCTV dan evaluasi data hasil operasional pengumpulan tol di gerbang-gerbang tol, serta penyediaan dan pemeliharaan sarana pengumpulan tol sesuai dengan tata laksana atau prosedur operasional yang telah ditetapkan.

### **b. Toll Collection Manager**

*Toll Collection Manager* bertugas untuk melakukan kegiatan pengaturan dan pengendalian operasional pengumpulan tol di gerbang



sesuai dengan tata laksana atau prosedur yang telah ditetapkan. *Toll Collection manager* juga membawahi gerbang tol yang berfungsi membantu pelayanan atau melayani pembayaran pemakai jalan tol.

### **c. Kepala Gerbang Tol**

Kepala Gerbang Tol bertugas untuk mengatur dan mengawasi semua kegiatan yang ada pada setiap gerbang tol, baik itu dari segi pendapatan tol maupun dari segi efektivitas dan efisiensi kegiatan di gerbang tol.

## **3. Deputy General Manager Traffic Management**

*Deputy General Manager Traffic Management* bertugas dalam mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan lalu lintas, keamanan, dan ketertiban, serta melaksanakan program pemantauan dan pengendalian pemeliharaan fasilitas operasi yang meliputi jalan, bangunan, sarana operasi, dan transaksi, serta fasilitas operasi lainnya.

Selain itu, *Deputy General Manager Traffic Management* juga bertugas untuk merencanakan usulan program kerja dan kebutuhan anggaran biaya pelaksanaan pelayanan lalu lintas, serta memonitor penanganan kecelakaan dan gangguan teknis yang terjadi di ruas Tol Jakarta-Bogor-Ciawi.

### **a. Traffic Control Manager**

*Traffic Control Manager* bertugas untuk melakukan kegiatan pengadaan kebutuhan lalu lintas di jalan tol, serta pemeliharaan jalan

tol, bangunan, dan sarana pelengkap lainnya, seperti elektronik dan kelistrikan untuk mendukung kegiatan operasional.

*Traffic Control Manager* juga bertugas untuk melakukan inspeksi dan evaluasi atas performa sarana lalu lintas, menyusun usulan program kerja dan kebutuhan anggaran biaya bagian *traffic control*, dan menyusun usulan permohonan penggunaan anggaran.

**b. *Security Manager***

*Security Manager* bertugas untuk mengawasi kegiatan pengamanan aset perusahaan di Cabang Jagorawi yang meliputi tanah, jalan, bangunan, sarana pelengkap, peralatan, dan aset perusahaan lainnya.

Selain itu, *Security Manager* juga bertanggungjawab dalam mengevaluasi, memeriksa, menghimpun, serta memelihara data dari hasil pelaksanaan kegiatan di atas yang dilaksanakan oleh petugas layanan jalan tol.

**c. *Traffic Service Manager***

*Traffic Service Manager* bertugas untuk mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan, serta pengendalian keamanan dan keselamatan lalu lintas di jalan tol untuk pengguna jalan tol melalui patroli sesuai dengan tata laksana atau prosedur operasional yang telah ditetapkan.

Selain itu, *Traffic Service Manager* juga bertanggungjawab dalam memantau kegiatan yang berhubungan dengan lalu lintas pada

jalan tol Jagorawi, serta menyiapkan kendaraan *multi-purpose truck*, peralatan *rescue*, dan alat operasional pendukung lainnya.

#### **4. *Deputy General Manager Maintenance Service Management***

*Deputy General Manager Maintenance Service Management* bertugas untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi kegiatan pengelolaan program kerja, anggaran, administrasi teknik, kegiatan pelaksanaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol, dan sarana penunjang jalan tol dengan menggunakan sumber daya yang ada.

Selain itu, *Deputy General Manager Maintenance Service Management* juga harus memperhatikan standar pelayanan minimal jalan tol untuk memastikan terpenuhinya kenyamanan dan keamanan pengguna jalan tol, seperti monitoring progres fisik pekerjaan yang sedang berjalan pada bidang jalan atau jembatan.

##### **a. *Maintenance Service Administration Manager***

*Maintenance Service Administration Manager* bertugas untuk mengarahkan kegiatan penyusunan SOP (*standard operating procedure*), pengawasan dan pengendalian dari pelaksanaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol, beserta sarana penunjangnya untuk memastikan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian berjalan efektif dan efisien.

Contohnya, menyiapkan dokumen pengadaan pekerjaan pemeliharaan rutin dan nonrutin serta pengadaan dengan

carapelelangan terbatas, pemilihan atau seleksi langsung, penunjukan langsung dan transaksi langsung.

**b. *Maintenance Service Program Manager***

*Maintenance Service Program Manager* bertugas untuk mengarahkan penyusunan, evaluasi program kerja dan anggaran biaya pemeliharaan, dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjang untuk memastikan tersedianya usulan program kerja dan anggaran yang sesuai dengan prioritas pemenuhan standar pelayanan minimal jalan tol dan kebutuhan operasional jalan tol.

Contohnya, membuat jadwal inspeksi rutin di bidang lingkungan pada jalan tol jagorawi, membuat laporan bulanan dan triwulanan hasil inspeksi tersebut serta membuat laporan hasil pelaksanaan pemeliharaan bidang lingkungan.

**c. *Maintenance Service Execution Manager***

*Maintenance Service Execution Manager* bertugas untuk mengarahkan pelaksanaan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan evaluasi data kondisi bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya dalam rangka penyusunan program pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya.

*Maintenance Service Execution Manager* juga bertugas melaksanakan kegiatan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pemeliharaan pada bidang jalan dan jembatan serta melaksanakan

kegiatan evaluasi terhadap hasil pengawasan pemeliharaan pada bidang tersebut.

## **5. *Deputy General Manager Human Resources & General Affair***

*Deputy General Manager Human Resources & General Affair* bertugas untuk melaksanakan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia, ketatausahaan, pengadaan barang atau jasa, pengembangan usaha, serta pembinaan usaha kecil dan koperasi di lingkungan cabang PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi.

### **a. *Human Resources Manager***

*Human Resources Manager* bertugas untuk melakukan kegiatan fungsi administrasi kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia serta hubungan masyarakat di cabang sesuai ketentuan yang berlaku. Contohnya merencanakan penyusunan usulan program kerja dan perekrutan, melakukan proses administrasi karyawan pensiun, menyiapkan pelaksanaan serah terima jabatan serta pelepasan karyawan mutasi, dan melakukan proses kegiatan administrasi SDM yang meliputi pengajuan biaya pembinaan mental dan pengajuan biaya olahraga.

### **b. *General Affair Manager***

*General Affair Manager* bertugas untuk melakukan kegiatan ketatausahaan dan kerumahtanggaan sesuai dengan peraturan yang berlaku yang dimiliki oleh kantor cabang. Contohnya, merencanakan

penyusunan usulan program kerja dan memonitor laporan anggaran, perubahan anggaran dan review anggaran, melakukan proses administrasi pembuatan kebutuhan rutin lalu dibuat laporannya, dan melakukan proses administrasi berita acara secara rutin dan berita acara sewa kendaraan serta menyiapkan kebutuhan rapat.

**c. *Logistic Manager***

*Logistic Manager* bertugas untuk melakukan kegiatan berupa pengadaan barang atau jasa dan administrasi barang, tanah, dan bangunan yang dimiliki PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi.

Selain itu, *Logistic Manager* juga bertugas melakukan proses labelisasi *barcode* barang-barang inventaris Kantor Cabang Jagorawi, gardu, ruang kantor gerbang, dan rumah dinas serta melakukan kegiatan asuransi seluruh aset yang ada seperti gedung, kendaraan dinas, ruang kantor, dan rumah dinas.

**d. *Community Development Program Manager***

*Community Development Program Manager* bertugas untuk melakukan kegiatan pengembangan usaha yang berkaitan dengan penyelenggaraan jalan tol di cabang, serta pembinaan usaha kecil dan koperasi yang berlokasi di sekitar Cabang Jagorawi. Contohnya, melaksanakan kegiatan bakti sosial dan pengobatan gratis lalu membina dan melakukan kegiatan kunjungan pameran yang diikuti oleh mitra

binaan, serta mengawasi pekerjaan bina lingkungan dan melaksanakan pengawasan pelatihan mitra binaan.

## **6. *Deputy General Manager Finance***

*Deputy General Manager Finance* bertugas untuk mengarahkan dan mengendalikan aktivitas keuangan yang meliputi evaluasi rencana kerja dan kebutuhan anggaran, serta akuntansi dan perpajakan yang meliputi pencatatan pendapatan tol, penyusunan laporan keuangan cabang, pengkajian dan pembayaran pajak, pengendalian dokumen keuangan dengan memperhatikan tata laksana, peraturan, dan tingkat kewenangan yang telah ditetapkan, agar operasional cabang dapat terlaksana dengan baik dan lancar sesuai dengan peraturan perusahaan dan perundang-undangan yang berlaku.

### **a. *Budgeting Manager***

*Budgeting Manager* bertugas dalam mengkoordinasikan kegiatan penyusunan, evaluasi, pengendalian, proses pengesahan serta pelaporan rencana kerja dan anggaran tahunan cabang serta pengelolaan dana operasi cabang, pencatatan pendapatan tol dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan serta usulan unit kerja, agar seluruh program kerja cabang dapat terlaksana dengan baik.

### **b. *Tax and Accounting Manager***

*Tax and Accounting Manager* bertugas untuk melakukan kegiatan pembukuan transaksi keuangan secara terbatas, evaluasi dan

pengawasan dokumen keuangan, pembuatan laporan keuangan, dan perhitungan pajak, serta validasi *invoice* dengan berpedoman pada sistem dan prosedur akuntansi yang berlaku, agar seluruh transaksi dapat dipertanggungjawabkan sehingga pengelolaan keuangan cabang dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **C. Kegiatan Umum Perusahaan**

Maksud dan tujuan didirikannya PT Jasa Marga (Persero) Tbk adalah untuk turut serta melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya pembangunan di bidang pengusahaan jalan tol dengan sarana penunjangnya dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, perusahaan melaksanakan kegiatan usaha dan kegiatan penunjang sebagai berikut.

#### **Kegiatan Usaha:**

1. Melakukan perencanaan teknis, pelaksanaan konstruksi, pengoperasian, dan/atau pemeliharaan jalan tol.
2. Mengusahakan lahan di ruang milik jalan tol (Rumijatol) dan lahan yang berbatasan dengan Rumijatol untuk tempat istirahat dan pelayanan, berikut dengan fasilitas-fasilitas dan usaha lainnya.

#### **Kegiatan Penunjang:**

1. Bidang pengembang properti di wilayah yang berdekatan dengan koridor jalan tol.



2. Bidang pengembangan jasa untuk usaha-usaha yang terkait dengan moda-moda/sarana transportasi, pendistribusian material/cair/padat/gas, jaringan sarana informasi, teknologi dan komunikasi, terkait dengan koridor jalan tol.
3. Bidang jasa dan perdagangan untuk layanan konstruksi, pemeliharaan dan pengoperasian jalan tol.